

# JURNAL PENELITIAN UNIVERSITAS JAMBI

## SERI HUMANIORA

Volume 14, Nomor 2, Juli - Desember 2012

### Daftar Isi

Analisa <i>Directness Level</i> Penyampaian Keluhan dan Saran pada Kolom Opini Surat Kabar <b>Melati</b>	01 - 08
Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Hubungan Antara Pengetahuan Anggota DPRD Tentang Anggaran dengan Pengawasan APBD <b>Yuliusman</b>	09 - 18
Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Baru terhadap Kinerja Individu <b>Nela Safelia, Susfayetti dan Rita Friyani</b>	19 - 24
Model Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan pada Usahatani Padi Sawah di Kecamatan Sekernan Kabupaten Muaro Jambi Provinsi Jambi <b>Suandi, Yusma Damayanti dan Yulismi</b>	25 - 34
Impor <i>New Process Scraps and Wastes of Natural Latex Condoms</i> Ditinjau dari Perspektif <i>Basel Convention on The Control of Transboundary Movements of Hazardous Wastes and Their Disposal</i> <b>Rahayu Repindowaty Harahap</b>	35 - 46
Fungsi Pemerintahan dalam rangka Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia <b>Husin Ilyas, Afif Syarif dan. Netty</b>	47 - 56
Pengembangan Pendekatan Kontekstual terhadap Hasil Belajar Renang Gaya Dada <b>Muhammad Ali</b>	57 - 68
Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Citra Penyelenggara Layanan Publik <b>Erida, Ade Octavia dan Yenny Yuniarti</b>	69 - 76
<b>Pedoman Penulisan</b>	

## **PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP CITRA PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK**

### **(THE INFLUENCE OF SOCIETY SATISFACTION INDEX ON THE IMAGE OF PUBLIC SERVICE PROVIDERS)**

**Erida, Ade Octavia, dan Yenny Yuniarti**

*Fakultas Ekonomi Universitas Jambi  
Kampus Pinang Masak, Mendalo Dara, t Jambi 36361*

#### **Abstract**

**This research purposes to describe the influnce of society satisfaction index on the image of public service providers. As a sample, this research was survey customers of PTSP institute at Jambi City as a provider of public services. The data is analysed by using the average score and regression analysis. The result of this research shows that, there is influence of society satisfaction index on public service providers' image. The service elements such as good manners, and frendliness of the employees have dominant effect on the image of this institution.**

**Keyword : society satisfaction, public service, PTSP**

#### **PENDAHULUAN**

Dalam industri Jasa pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang utama (Parasuraman,1998). Dalam rangka perbaikan iklim usaha di Indonesia, pemerintah telah mengeluarkan instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2006 yang merupakan instruksi agar segera dilakukan berbagai tindakan yang dibutuhkan untuk mendorong investasi. Menindaklanjuti hal tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mengintegrasikan seluruh proses perizinan ke dalam suatu sistem penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi mulai beroperasi pada Januari 2011. Pengurusan izin yang dapat dilakukan oleh Kantor PTSP Kota Jambi adalah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi yang tercantum dalam PERDA No.09 tahun 2010, dimana pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu haruslah secara menyeluruh. Pada saat penelitian ini dilakukan, kantor PTSP Kota Jambi masih

relatif baru beroperasi sehingga belum semua SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) melimpahkan wewenangnyanya kepada kantor ini. Seperti pelayanan pemerintah lainnya, masih banyak keluhan masyarakat terhadap kinerja layanan seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang formatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas pelayanan termasuk sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (seperti waktu, biaya dan hukum) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Salah satu upaya untuk mengukur dan melihat deskripsi baik atau tidaknya pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat, lebih lanjut perlu diketahui bagaimana pengaruhnya terhadap citra pelayanan publik itu sendiri.

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Jenis dan Desain Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan hubungan antar dua variabel. Mengacu pada pendapat Sekaran (1992) maka jenis

penelitian ini termasuk pada *eksplanatory research*. Desain penelitian merupakan *cross section studies* dengan pertimbangan desain ini relatif sederhana. Metode penelitian adalah survey sampel dimana metode ini paling sesuai untuk memperoleh informasi tentang motif, sikap dan pilihan-pilihan.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini pelanggan Kantor PTSP Kota Jambi yang menggunakan jasa layanan publik ini pada tahun 2011 yaitu sebanyak 1.045 orang pelanggan. Berdasarkan jumlah populasi tersebut, maka diambil sampel sebanyak 92 orang dengan dasar rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$
$$n = \frac{1045}{1045(0,1)^2 + 1}$$
$$n = 91,26$$

dimana N adalah jumlah populasi, n jumlah sampel yang dicari, d adalah nilai presisi yaitu 90% atau  $a = 0,1$ .

#### Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder yang bersumber dari:

##### Data Primer

Data primer diperoleh dari responden penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dipilih dimana kuesioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang harus diisi oleh responden tersebut. Pernyataan ini meliputi unsur-unsur dalam indeks kepuasan masyarakat dan citra pelayanan publik.

##### Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui penelusuran terhadap literatur yang relevan dengan penelitian seperti laporan penelitian, jurnal penelitian, indeks, laporan yang dipublikasikan pemerintah, website dan majalah/Koran serta dokumentasi/laporan yang dimiliki oleh KPTSP.

#### Metode Pengumpulan Data

1. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh : Unit independen yang sudah berpengalaman, untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait dan Perguruan Tinggi (pakar).

#### Analisis data

Analisis data untuk Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Sementara untuk menguji pengaruh IKM terhadap citra pelayanan public digunakan analisis regresi berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan "ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan." Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik (Moenir,2000). Untuk melaksanakan penilaian kinerja dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik masing-masing penyelenggara pelayanan publik. Berikut akan diuraikan unsur-unsur dalam pelayanan publik di kantor PTSP Kota Jambi.

##### Prosedur Pelayanan

Dalam konteks penelitian ini, prosedur pelayanan yang dimaksud adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. Pada penelitian ini sebagian besar

responden menjawab bahwa prosedur pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,91 dan nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kinerja unit pelayanan mudah (baik) dan mutu pelayanan B.

#### Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari penelitian jawaban responden menunjukkan nilai persepsinya adalah 2,96 (baik) dengan nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kesesuaian persyaratan pelayanan adalah sesuai (baik) dan mutu pelayanan B.

Waktu standar pelayanan dicantumkan 14 hari kerja. Jika selama 14 hari itu tidak diterbitkan berarti pada saat verifikasi masih ada syarat yang belum dilengkapia pemohon sehingga tiga hari setelah pendaftaran bisa dilakukan pengecekan. **Adapun Perizinan yang diurus di Kantor PTSP Kota Jambi adalah sebagai berikut:**

1. Izin Undang-Undang Gangguan (HO)
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3. Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
4. Izin Tanda Daftar Industri (TDI)
5. Izin Tanda Daftar Gudang (TDG)
6. Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)
7. Izin Usaha Salon, Pangkas Rambut, Tata Rias Pengantin dan Perawatan Tubuh
8. Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum
9. Izin Usaha Hotel, Pondok Wisata, Rumah Pondokan dan Perkemahan
10. Izin Usaha Restoran, Rumah Makan, Kafe, Kantin dan Kedai Manakan dan minuman
11. Izin Pembukaan Kantor Perwakilan Perusahaan di Sub Sektor Minyak dan Gas
12. Izin Pendirian Depot Lokal
13. Izin Pengambilan Air Bawah Tanah

#### Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani

Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani, yaitu kejelasan dan kepastian bagi konsumen dalam mendapat pelayanan, serta

siapa yang akan melayani untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari responden menjawab bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,95 (baik) nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani adalah jelas (baik) dan mutu pelayanan B.

Saat ini ada delapan orang yang menangani masalah perzinan di kantor PTSP Kota Jambi, namun dalam waktu dekan jumlah tenaga yang melayani akan bertambah. Jumlah orang yang melayani pengurusan ijin kurang sesuai oleh karena itu perlu ditingkatkan bukan hanya terkait dengan jumlah namun terkait pula dengan skill yang dimiliki tenaga tersebut.

#### Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, yaitu kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan prosedur yang ada dalam melayani konsumen. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,85 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah disiplin (baik) dan mutu pelayanan B.

#### Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, yaitu komitmen petugas dalam melayani konsumen sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,95 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah bertanggung jawab (baik) dan mutu pelayanan B.

#### Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan tanggung jawabnya yang ada padanya. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,91 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah mampu dan mutu pelayanan B.

#### Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan, yaitu tenggang waktu yang diperlukan untuk sebuah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan keinginan konsumen. Dari instansi pelayanan publik yakni PTSP, responden menilai bahwa kecepatan petugas dalam Memberikan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,77 dan nilai interval yang dimiliki adalah 2,51 - 3,25 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan adalah cepat dan mutu pelayanan B.

#### Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

Keadilan untuk mendapatkan pelayanan, yaitu perlakuan yang sama terhadap semua konsumen tanpa melihat latar belakang dan status sosial. Dari instansi pelayanan publik yakni kantor PTSP, responden menilai bahwa keadilan yang diterima konsumen dari petugas dalam memberikan pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,99 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat keadilan untuk mendapatkan pelayanan adalah adil (baik) dan mutu pelayanan B.

#### Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap yang ramah dan sopan petugas dalam melayani konsumen tanpa melihat latar belakang dan status sosial. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP Kota

Jambi responden menilai bahwa Petugas Dalam Memberikan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,95 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan adalah sopan dan ramah (baik) dan mutu pelayanan B.

#### Kewajaran Biaya

Kewajaran biaya, yaitu kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen dengan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kewajaran biaya pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,97 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kewajaran biaya adalah wajar (baik) dan mutu pelayanan B.

#### Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Yang Ditetapkan

Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Yang Ditetapkan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan konsumen dengan jumlah biaya yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa biaya yang dibayarkan dalam Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,61 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat kesesuaian biaya yang dibayarkan adalah sesuai (baik) dan mutu pelayanan B.

#### Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, yaitu kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan waktu yang telah dijanjikan berupa jadwal waktu yang telah dibuat. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa ketepatan pelaksanaan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,88 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan adalah tepat (baik) dan mutu pelayanan B.

#### Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan

Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, yaitu suasana yang tercipta ketika konsumen mendapatkan pelayanan. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP, responden menilai bahwa kenyamanan di lingkungan unit Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 2,75 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan adalah nyaman (baik) dan mutu pelayanan B.

#### Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan, yaitu suasana aman dari gangguan kejahatan yang tercipta ketika konsumen mendapatkan pelayanan. Dari instansi pelayanan publik yakni Kantor PTSP responden menilai bahwa Petugas Dalam Memberikan Pelayanan tergolong pada kategori baik dimana nilai persepsinya adalah 3,06 dan nilai interval konversi IKM-nya 62,51-81,25 dengan predikat Keamanan pelayanan adalah aman (baik) dan mutu pelayanan B.

#### **Pengaruh IKM terhadap Citra Lembaga**

Tujuan penelitian kedua dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh kepuasan masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya pada Kantor PTSP Kota Jambi. Dalam hal ini maka digunakan hasil pengujian persamaan regresi berganda yang dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 1 . Hasil Pengujian Statistik

Pengujian	Nilai	Sig	Keterangan
R square	0,659		
R	0,812		
Adj R Square	0,598		
F	10,658	0,000	Signifikan

Sumber: data primer diolah, 2009

Berdasarkan perhitungan maka diketahui bahwa 59,8% model dapat dijelaskan oleh variable kepuasan masyarakat sementara sisanya dijelaskan oleh variable lain. variable independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependen. Nilai F hitung menunjukkan angka 10,658 dimana angka ini

signifikan pada level 5 % dengan nilai 0,000. Dengan demikian maka ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara indeks kepuasan masyarakat terhadap citra lembaga dalam hal ini adalah Kantor PTSP Kota Jambi secara simultan. Sebagaimana dikatakan Rasyid (1997) peran lembaga pelayanan publik adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat. Dengan demikian sebuah layanan yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya.

#### **Pengaruh Dominan IKM Terhadap Citra Lembaga**

Citra yang baik memiliki nilai yang sangat tinggi bagi setiap perusahaan. Citra yang baik yang dimiliki oleh suatu perusahaan dapat mendukung daya saing perusahaan dalam jangka menengah dan panjang. Banyak perusahaan ketika menghadapi masa krisis terselamatkan karena memiliki citra yang baik. Di samping itu citra baik dapat menjadi daya tarik eksekutif handal, meningkatkan efektifitas strategi pemasaran dan menghemat biaya operasional (Kotler, 2010).

Tujuan penelitian ketiga adalah Menganalisis dari beberapa unsur IKM, unsur manakah yang memberikan pengaruh terbesar/dominan terhadap citra penyelenggara layanan publik khususnya di Kantor PTSP Kota Jambi. Dengan demikian dilakukan pengujian terhadap t hitung dengan hasil disajikan pada Tabel 2..

Berdasarkan angka tersebut pada tabel maka dapat diketahui bahwa dari 14 indikator yang digunakan maka hanya ada tiga variabel yang signifikan yaitu prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan serta keamanan, sementara variabel lain tidak signifikan. Hal ini berarti ketiga variabel dapat berpengaruh secara parsial terhadap citra lembaga dalam hal ini adalah kantor KTSP. Dari perhitungan diketahui pula bahwa unsur yang dominan mempengaruhi citra lembaga adalah kesopanan dan keramahan dengan nilai beta

Tabel 2. Hasil Perhitungan Parsial Penelitian

No	Unsur	t hitung	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	0,034	Signifikan
2	Persyaratan pelayanan	0,831	Tidak signifikan
3	Kejelasan petugas pelayanan	0,671	Tidak signifikan
4	Kedisiplinan petugas	0,072	Tidak signifikan
5	Tanggung jawab petugas	0,636	Tidak signifikan
6	Kemampuan petugas	0,240	Tidak signifikan
7	Kecepatan pelayanan	0,569	Tidak signifikan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,150	Tidak signifikan
9	Kesopanan dan keramahan	0,000	Signifikan
10	Kewajaran biaya	0,116	Tidak signifikan
11	Kepastian biaya	0,135	Tidak signifikan
12	Kepastian jadwal pelayanan	0,706	Tidak signifikan
13	Keyamanan pelayanan	0,000	Signifikan
14	Keamanan pelayanan	0,160	Tidak signifikan

Sumber : data primer diolah, 2012.

sebesar 0,741. Sherwood dalam Sugiyono (2000) menyatakan bahwa profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Indeks kepuasan masyarakat pada kantor KTSP Kota Jambi menunjukkan hasil bahwa pada 14 unsur pelayanan menunjukkan angka baik, namun tidak ada satupun yang menunjukkan kategori sangat baik.
2. Terdapat pengaruh antara kepuasan masyarakat terhadap citra penyelenggara layanan publik yaitu pada Kantor KTSP Kota Jambi,
3. Terdapat tiga unsur yang berpengaruh terhadap citra yaitu prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan serta keyamanan sementara variabel lain tidak berpengaruh secara signifikan. Unsur yang dominan yang berpengaruh adalah unsur kesopanan dan keramahan

### Saran

1. Meskipun sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan pada kantor PTSP sudah baik namun belum ada satu unsur pun yang dinilai sangat baik. Hal ini agar menjadi perhatian lembaga terkait untuk memotivasi lagi pegawainya untuk menjadikan layanan dengan predikat sangat baik.
2. Unsur kesopanan dan keramahan merupakan unsur yang dominan berpengaruh terhadap citra lembaga, unsur ini mengandung makna sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dengan demikian unsur ini harus dapat dipertahankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 2010. Marketing Management, Prentice Hall, New Jersey.
- Moenir HAS, 2000, Manejemen Pelayanan Umum di Indonesia, Cetakan keempat, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Parasuraman A, 1998, Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of Quality: Implications for Further Research,

- Journal Organisasi Market Services, Januari, pp.111-124.
- Rasyid, Ryaas, 1998, Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Sekaran, Uma (1992), Research Method for Business: A Skill-Building Approach, Second Edition, Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono, Bambang, dan Mardiyono, 2000, Bunga Rampai Manajemen Pelayanan Publik, PPS-UB dan PPS UNMER Malang.



